

# 有诉必应马上办服务群众再提速

## 市水务局：以“有诉必应马上办”促进服务质效提升

自党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，市水务局认真践行“干部要干、思路要清、律己要严”要求，扛牢责任、真抓实干，坚持以“有诉必应马上办”为抓手，以务实为民强作风为目标，以解决群众诉求为导向，进一步优化和完善投诉事项处理机制，着力解决和化解群众的合理诉求和实际困难。

市水务局召开党组会专题传达学习全

市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会精神，认真研究制定《西宁市水务局党建引领“有诉必应马上办”工作机制》，坚持以党组为龙头，以班子成员为表率，动员全局上下迅速学习领会会议精神实质，把思想和行动统一到市委部署要求上来，针对群众诉求建立“有诉必应马上办”工作台账，着力从接、派、办、督、访五个方面形成工作闭

环，形成承办人及专人多级督导回访的制度，采取自查、抽查、督查等多种方式对各基层单位落实情况进行嵌入式跟踪监督，及时反馈基层单位在畅通渠道、优化流程、健全机制、创新服务等方面的问题。2024年截至目前，共承接12345转办件工单18件，受理办结工单11件，经核实非水务局业务事项退回工单3件，市民撤诉工单3件，正在协调办理1件。

持续加强作风建设，强化协同配合，依据工作职责受理事项，主动接办群众诉求，第一时间做好群众诉求的沟通解释工作，做到办理过程可感知、结果有反馈，坚持以为先，从源头上、根本上提升服务水平，切实把群众呼声作为第一信号，把群众需求作为第一选择，把群众满意作为第一标准，提升群众获得感、幸福感和满意度，推动水务系统干部思想作风、能力素质、观念意识转变和提升，在解决问题、服务群众、提升水务工作质效中推动各项工作走在前作表率。（记者 小蕊）

## 市商务局：让“诉求清单”变“满意答卷”

自党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，市商务局全体干部严格践行“干部要干、思路要清、律己要严”要求，切实把思想和行动统一到市委、市政府部署要求上来，紧紧抓住作风建设这个重点，对群众反映问题第一时间认领、第一时间解决、第一时间反馈，换位思考，绝不推诿扯皮，做到有诉必应马上办。

严格落实“书记抓、抓书记”工作机制，

把党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作纳入重点工作，安排专人负责，建立登记台账，及时接收处理，确保诉有人接、事有人管，做到民有所呼、政有所应。进一步完善首问责任制，对于通过投诉电话和来人当面反映的，首问责任人认真听取来电来访人的意见要求，并做好登记和记录。对所反映的属于本职工作范围的事项，尽可能立即解决或办理，对所反映不属于责任人工作范围的

事项，认真登记，并告知应向哪个部门反映和投诉。截至目前，共接办12345热线投诉13件，按照机制办理时限要求，及时交办转办，办结率均为100%，13件投诉事项均为二手车售后问题；接市民电话投诉事项14件，其中，政策咨询1件，单用途预付卡充值投诉13件，办结率均为100%。

市商务局将持续深入贯彻落实“有诉必应马上办”机制创新工作总体安排部署，聚

焦“事要解决”这个根本，以人民根本需求为出发点，主动作为、强化服务，紧紧围绕服务发展、服务基层、服务群众，着力办事效率再提速，办事质量再提高，办事水平再提升。全力以赴抓好党建引领“有诉必应马上办”重点任务，提升事项办理质效、加大督办力度，办实事、解民忧，将“诉求清单”变成“满意答卷”。将“有诉必应马上办”作为检验干部业务本领、综合素质硬不硬的有效手段，进一步形成严肃、严谨、严格的工作作风，推动解决一批发展所需、改革所急、基层所盼、民心所向的问题。（记者 张泓）

## 市文旅局：深化运用工作机制，提升行业治理能力

自西宁市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，市文旅广电局党组高度重视，确保“三率”稳步提升。

健全体制机制。建立党组领导、专班统筹、具体单位落实的工作机制，建立健全十二项联动工作机制，实行“集中受理+投诉调解+行政执法”的接诉即办新模式，做到及时接收、限时办理、按时反馈、跟踪回访，确保流程闭环运行，进一步提升党建引领“有诉

必应马上办”服务效能；做好投诉处理。受理诉求共计215件，共办结诉求202件，办结率达93.9%。通过提升办理质效，确保群众诉求“快响应、可解决、能满意”；开展针

对治理。针对涉旅投诉游客诉求多元化且多在外地，调解难度大、调解处理时限较长的实际，实行旅游投诉排查分类，及时开展前置调解，对投诉高频旅行社开展了10次督导检查，约谈警示9家。聚焦信息公

开，通过官方平台发布涉旅企业经营行为异常公告5期，健全旅游市场违法违规行为通报机制。2024年1季度涉旅行行政案件立案5起，办结3起。

下一步，市文旅广电局将深化运用“有诉必应马上办”工作机制，提升行业治理能力和水平。加强纠纷调解，探索实行“宣传+调解+执法”三位一体纠纷化解机制，从严、从细加强旅行社经营管理，健

全文旅行业单位投诉约谈和通报机制，全面提升旅游服务质量；加强案件办理，对投诉中发现的违法违规经营线索，积极通过“诉转案”，惩处违法违规经营行为，督促行业经营者守法合规经营；强化宣传引导，督促旅行社规范签订合同，提高涉旅行业风险防范意识，提高游客在宁旅游出行体验感和满意度；强化能力建设，加强作风建设，查找问题不足、弥补短板，激发干部职工担当尽责，整治不作为、慢作为等问题，促进政务服务作风和能力双提升。（记者 张艳艳）

## 市体育局：办事有速度 服务有温度 为民有情怀

自西宁市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，市体育局认真贯彻落实全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作部署要求，践行以人民为中心的发展思想，以“快办、办成、办好”为工作理念，进一步优化和完善了体育基础设施建设、群众体育、竞技体育及体育产业投诉事项处理机制，着力解决和化解广大群众合理的诉求和实际困难。

聚焦“想健身、哪健身、能健身”等问题，印发了《西宁市体育局开展党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作方案》，对全局“有诉必应马上办”机制创新工作做出全面部署，自工作开展以来，12345政务服务便民热线共受理工单23件，已全部办理答复完毕，一比三率均为100%。

在办理派单过程中，始终按照“首接首办、先办后议、一管到底”的原则，认真落实

“首接负责”“限时办结”等机制，针对群众对丰富群众性体育赛事活动供给的迫切需求，紧盯民生“小切口”能解决群众心头“大问题”的原则，坚持问题导向，主动加强和各部各门、各类体育社会组织的沟通交流，共同打造富有地域特色、展现西宁城市形象的体育赛事活动，带动形成上行下效、上率下行的处理机制，从而有效避免“老问题”重复出现，做到了从解决一个问题进而解

决一类问题，持续提高主动治理的能力，落实服务效能。

以群众的合理诉求为导向，进一步规范诉求办理流程，紧盯响应率、解决率、满意率不放松，上下安排专人负责，细化工作流程，明确责任分工，提升派单精准度，大大提升了工作效率。针对群众反映的等级运动员申报问题，举一反三，就等级运动员、体育社会指导员等审批事项流程在“西宁体育官微”公众号进行公开发布，并在电话联系中向群众进行详细说明。（记者 王琼）

## 市税务局：“有诉必应”解决涉税疑难“增质效”

为有效找准化解广大纳税人缴费人的急难愁盼问题，国家税务总局西宁市税务局以“小切口”破解民生“大难题”，建立工作机制、整合诉求渠道、打造闭环流程、提升办事时效，畅通“接、派、办、督、评”各个环节，确保群众诉求事项马上办理、高效处理。

政策早一分落地，企业就少一分压力。西宁市税务局运用电子税务局税收大数据

分析了解企业经营状况，采用“一企一策”分户制定个性化税费服务辅导方案，选派业务骨干上门问需，充分了解企业情况，监控企业涉税经营风险，实时推送可享受的税收优惠政策，利用税费服务诉求和舆情分析办理联席会议工作机制，对纳税人缴费人关注度高、诉求集中的问题，及时进行收集分析，从根源上查找问题，减少矛盾争议的发生，细化明确执行口径，进一步把解决群

众问题的关口前移，确保问题诉求得到源头治理。

同时，建立以响应率、解决率、满意率为为核心的考评体系，优化诉求办理流程和质效。建立快速响应机制，系统工单做到随时刷新、随接随转、日清日结，提升工单响应时效。坚持“一个诉求、一名领导、一办到底”，建立工作台账，实行动态管理，并对各区县局工单办理情况进行全程指导。将纳

税人缴费人满意度作为检验和提升“有诉必应马上办”工作的最高标准，做好三级回访工作，主动争取诉求人认可。

今年以来，市税务局紧盯纳税人缴费人急难愁盼问题，从“响应率”“解决率”“满意率”着手，致力于破解各类纳税人缴费人在办税缴费中的难点堵点，让纳税人缴费人获得感、幸福感更加充实、更有保障。截至目前，派单并处理12345政务服务便民热线诉求265件；12366纳税缴费服务热线诉求89件；其他渠道诉求147件，均按期办结，解决率达100%。（记者 师晓琼）

## 市妇联：让“娘家人”温暖精准关爱妇女儿童

党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作以来，西宁市妇联积极响应，压实责任，深入践行“干部要干、思路要清、律己要严”工作要求，强作风、优服务、抓落实，搭建关爱服务平台，精准服务妇女群众，让妇女儿童切实感受到“娘家人”温暖。

唱响好声音，引领妇女思想美。分层分类深化“巾帼大学习”“巾帼大宣讲”，统筹推进《习近平关于妇女儿童和妇联工作论述摘编》等立体化宣传，“我来读、我来讲、我来学”系列专题吸引广大妇女干部积极参与，“跟党奋进新征程 巾帼建功新时代”主题活动品牌

不断创新做实，让党的声音传得更开、更广、更深入；搭建大平台，团结妇女奋斗美。深化“乡村振兴巾帼行动”等，促进乡村旅游、家政等妇女优势特色产业提质增效。东西部协作“宁姐月嫂”家政培训品牌，打造了精品月嫂团，组织金牌月嫂劳务输出，带动发展。推动“美丽庭院”提档升级，扶持打造全国、省级现代农业科技示范基地、创业创新工作室、美丽庭院示范村，巾帼文明岗，形成“培育一个、带动一批、影响一片”的辐射效应；建设好家庭，培育妇女风尚美。深化“家家幸福安康工程”，推进清廉家庭、绿色家庭建

设，选树各类家庭示范户，提升家庭文明建设活动的影响力、辐射力、引领力。常态化开展家庭教育，成立家庭教育讲师团、家庭教育指导中心等，创建儿童友好示范社区，提升家校社育人协同性；提供真关爱，服务妇女和谐美。开启“妇女议事”维权新模式，培养妇女法律明白人60人，推动解决婚姻家庭矛盾纠纷排查化解。每周一次开展“走基层、访妇情、解难题”活动，把帮助妇女排忧解难的政策落实。今年以来市妇联落实低收入家庭“两癌”患病妇女救助金46万元。（记者 宁亚琴）

